



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección
General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas,
2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Richard Abel Pizarro Llanos
Carlos Gabriel Llontop Alarcon

ASESORA:

DRA. MARY MARIBEL VASQUEZ RAMIREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Organizaciones

Lima – Perú
Año 2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Richard Abel Pizarro Llanos cuyo título es: "Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.1 (número) BUENA (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho.....15.....de.....2016.....del 2018....

 PRESIDENTE	 SECRETARIO
 VOCAL	

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Carlos Uantop Alarcón cuyo título es: "Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 23 (número)
.....DIC.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho.....15.....de.....DIC.....del 2018.....


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Dedico el presente proyecto de tesis a mi esposa e hija, porque han estado conmigo cada día, cuidándome y dándome fortaleza para continuar con mis estudios, a mis padres quienes a lo largo de mi vida dedicaron mi bienestar.

Richard Pizarro Llanos y Carlos Llontop Alarcon

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la calidad de su enseñanza a través de docentes altamente calificados y competentes.

A nuestra asesora por su paciencia y sabiduría por guiarnos en la elaboración de este trabajo de investigación.

A la Institución Pública por brindarnos la oportunidad de investigar una problemática de una de sus Direcciones Generales que finalmente servirá de mucho ayuda para la entidad.

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Richard Abel Pizarro Llanos y Carlos Gabriel Llontop Alarcón estudiantes del Programa PFA de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 21139827 y DNI 25790175, respectivamente, con la tesis titulada “Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta; fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 10 de noviembre de 2018



Richard Abel Pizarro Llanos

DNI: 21139827



Carlos Llontop Alarcón

DNI: 25790175

Presentación

En este trabajo de investigación titulado “Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018”, se presenta para obtener el título de Licenciado en Administración, en estricta observancia y cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresarias, Escuela Académica Profesional Administración. El objetivo de la investigación fue determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación al problema, la justificación, las hipótesis y finalmente los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V y VI: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Los Autores

Índice

Acta de Aprobación de Tesis	
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Presentación	VII
Índice	VIII
Lista de tablas	X
Lista de figuras	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. INTRODUCCIÓN	II
1.1. <i>Realidad problemática</i>	15
1.2. <i>Trabajos previos</i>	16
1.2.1. Internacionales	16
1.2.2. Nacionales	19
1.3. <i>Teorías relacionadas al tema</i>	22
1.3.1. Calidad de atención	22
1.4. <i>Formulación del Problema</i>	28
1.4.1. Problema General	28
1.4.2. Problemas Específicos	28
1.5. <i>Justificación del estudio</i>	29
1.5.1. Justificación Teórica	29
1.5.2. Justificación Práctica	29
1.5.3. Justificación Metodología	30
1.5.4. Justificación Social	30
1.6. <i>Objetivos</i>	30
1.6.1. Objetivo general	30
1.6.2. Objetivos Específicos	31
II. MÉTODO	32
2.1. <i>Tipo y Diseño de investigación</i>	32
2.2.1. Tipo	32
2.2.2. Diseño de investigación	32
2.2.3. Nivel descriptivo	32
	VIII

2.2.	<i>Variables, Operacionalización</i>	33
2.2.1.	Operacionalización de las variables	34
2.3.	<i>Población, muestra y muestreo</i>	35
2.3.1.	Población	35
2.3.2.	Muestra	35
2.4.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i>	36
2.4.1.	Técnicas de recolección	36
2.4.2.	Instrumentos de recolección	36
2.4.3.	Validez	36
2.4.4.	Confiabilidad	37
2.5.	<i>Métodos de análisis de datos</i>	37
2.6.	<i>Aspectos éticos</i>	38
III.	RESULTADOS	39
3.1.	<i>Resultados de validez</i>	40
3.2.	<i>Resultados de confiabilidad</i>	46
3.3.	<i>Estadística descriptiva</i>	47
IV.	DISCUSIÓN	53
V.	CONCLUSIONES	56
VI.	RECOMENDACIONES	59
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS		65
	<i>Instrumento</i>	66
	<i>Matriz de consistencia</i>	69
	<i>Validez de instrumento</i>	71
	<i>Tabla de especificaciones</i>	77
	<i>Detalle de confiabilidad</i>	78

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de atención	34
Tabla 2. Juicio de expertos	40
Tabla 3. Resultados del análisis de fiabilidad de las variables	46
Tabla 4. Descripción de las frecuencias de los niveles de la calidad de atención	47
Tabla 5. Descripción de las frecuencias de los niveles de los elementos tangibles	48
Tabla 6. Descripción de las frecuencias de los niveles de la capacidad de respuesta	49
Tabla 7. Descripción de las frecuencias de los niveles de la seguridad	50
Tabla 8. Descripción de las frecuencias de los niveles de la confiabilidad	51
Tabla 9. Descripción de las frecuencias de los niveles de la empatía	52

Lista de figuras

Figura 1. Descripción de las frecuencias de los niveles de la calidad de atención	47
Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles de los elementos tangibles	48
Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles de la capacidad de respuesta	49
Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles de la seguridad	50
Figura 5. Descripción de las frecuencias de los niveles de la confiabilidad	51
Figura 6. Descripción de las frecuencias de los niveles de la empatía	52

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018”, tuvo como objetivo determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018.

El tipo de estudio de la investigación según su finalidad fue aplicada, según su nivel fue descriptivo y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para los usuarios del acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, por lo tanto la población fue de 180 y la muestra estuvo conformada por 123 usuarios a través del muestreo probabilístico aleatorio simple.

El resultado de la investigación arrojó que la percepción de los clientes sobre la calidad de atención al acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas en el periodo 2018, fue deficiente.

Palabras clave: Calidad de atención, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, empatía.

Abstract

This research work entitled "Quality of care in access to public information in the General Directorate of Mining Environmental Affairs of the Ministry of Energy and Mines, 2018", aimed to determine the perception of users about the quality of care in access to public information in the General Directorate of Mining Environmental Affairs of the Ministry of Energy and Mines, 2018.

The type of study of the research according to its purpose was applied, according to its level it was descriptive and according to its temporality it was transversal; a non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey for clients of access to public information in the General Directorate of Mining Environmental Affairs of the Ministry of Energy and Mines, therefore the population was 180 and the sample consisted of 123 clients. through simple random probabilistic sampling.

The result of the investigation showed that the perception of the clients about the quality of attention to the access to public information in the General Direction of Environmental Mining Matters of the Ministry of Energy and Mines in the period 2018, was deficient.

Keywords: Quality of attention, responsiveness, security, reliability, empathy

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Con relación a las investigaciones que se han desarrollado vinculando el concepto de calidad de atención en las diversas instituciones públicas como privadas, han sido bastante; resaltando en su evaluación la percepción que tiene el cliente con los elementos tangibles, la capacidad de respuesta del colaborador, la seguridad y confiabilidad de los procesos y la empatía hacia los usuarios.

La atención al cliente es la cualidad con la que se atrae al cliente, la mayoría de las decisiones que se toman por parte de los clientes se sustentan en la manera como son atendidas. No obstante, incongruentemente la mayoría de las decisiones de la empresa siempre están orientadas a como se puede realizar la venta de la mejor manera posible a los clientes, en lugar de realizar inversiones en más recursos para atenderlo mejor. Este punto es muy cautivador en vista que si los rivales empresariales brindan los mismos bienes o servicios, infraestructura y precios semejantes, la forma de obtener la fidelidad es a través de la calidad de atención, quiere decir, que la visita del cliente en la organización sea agradable en las oportunidades que venga.

Actualmente existe una enorme rivalidad en el mercado, la situación es semejante en el ámbito local, nacional e internacional, esta situación ha hecho necesario que las instituciones públicas y privadas observen el aspecto intangible o subjetivo de la calidad de atención.

A nivel nacional, en setiembre del 2015, el Diario Gestión publicó la relación de las 10 empresas más reconocidas y admiradas en el país, este listado se basa en su crecimiento tanto económico como financiero, por las actividades desarrolladas con relación a la responsabilidad social y por su liderazgo en el mercado peruano; entre estas empresas está por ejemplo la Corporación Gloria que trabaja frecuentemente en innovación, con diversos procedimientos y sistemas que los ayudan a adelantarse a las exigencias del cliente, por ello la Corporación Gloria ha conseguido ubicarse como líder en el sector comercial y de consumo, entregando productos de muy buena calidad, logrando la satisfacción de sus clientes y posteriormente su fidelización.

En el ámbito local la investigación se desarrolló en el Ministerio de Energía y Minas en donde se demostró la falta de conocimiento sobre la calidad de atención que actualmente se brinda, ocasionando una falta de eficiencia cuando se decide gerencialmente para lograr la satisfacción del usuario en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros (DGAAM). Se desconocen las demandas, necesidades, expectativas y sensaciones de los usuarios sobre la calidad de atención que han recibido en su visita o en la solicitud de cierta información, ocasionándole insatisfacción, asimismo existe un total desconocimiento y despreocupación del personal por conocer que calidad de atención han ofrecido.

Esta situación ha incrementado las quejas y reclamos, condenándolo a tener una pésima imagen institucional. Por este motivo, la investigación trata de colaborar con el ministerio para que complemente su conocimiento y tenga claro el nivel de calidad tanto en la atención como en el servicio que presta en la DGAAM.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Maggi (2018) en la tesis *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*, tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Consignó como objetivo evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. En el marco metodológico fue deductiva y con un enfoque cuantitativo, su alcance fue descriptivo, de tipo transversal analítica, la población estuvo conformada por 4950 padres, mientras que la muestra fue de 357 se usó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Concluyó que es muy importante que las instituciones tengan que ejecutar las diligencias necesarias dentro de la organización para que se brinde la atención adecuada y un servicio de excelencia, el cual permita satisfacer las diversas necesidades de los usuarios. Los colaboradores son los responsables de que la institución brinde una atención de calidad y por lo tanto son los responsables de lograr la satisfacción de los usuarios. Los padres

encuestados desean tener mayor información con relación al tratamiento que se suministra a su menor hijo, pero debe haber más empatía ya que los galenos explican la situación con palabras técnicas y por lo tanto dificultan el entendimiento de los padres de familia.

La investigación aporta conocimientos y modelos teóricos relacionados a la calidad de atención en instituciones públicas que pueden implementarse en otras a través de estrategias para mejora la calidad de atención a los usuarios; es muy importante la aplicación de encuestas para entender el comportamiento de los usuarios con relación a sus expectativas y percepciones.

Paz (2017) en la tesis *Calidad de atención nutricional en los servicios de salud de primer y segundo nivel de atención del departamento de Sacatepéquez, Guatemala, 2017*; tesis para obtener el grado académico de licenciada en Administración de empresas de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala de la Asunción, Guatemala. Tuvo como objetivo la determinación de la calidad de atención en los servicios de salud. El objetivo fue determinar la calidad de atención nutricional en los servicios de primer y segundo nivel de atención de salud del departamento de Sacatepéquez. Fue del tipo mixto incrustado con predominancia cuantitativa, observacional, descriptivo, transversal y se tomó una muestra de un total de 32 servicios de salud. Concluyó que los centros de salud tienen instalaciones que les permiten brindar la atención, además la mayoría es accesible a los pobladores. Todas las especialidades cuentan con equipos que no se encuentran en buen estado, asimismo en los centros existen desabastecimiento de insumos muy importante para los pacientes.

El aporte de la investigación de Paz se centró en las evaluaciones periódicas que se realizan a la calidad y al desarrollo permanente de capacitaciones relacionadas a materias de seguridad nutricional y alimentaria a los profesionales de salud y técnicos. Por otro lado, resalta los procesos que deben guiar a asegurar la distribución de los insumos de manera frecuente a todas las dependencias del centro, igualmente la permanente búsqueda de datos nutricionales e información actual de la misma.

Cotes, Tapie, Cabrera y Achicanoy (2016) señalaron en la tesis *Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del*

Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016, Samaniego – Nariño; tesis para obtener el grado académico magíster en auditoria en salud de la Universidad CES Medellín – Universidad Mariana Pasto, San Juan de Pasto, Colombia. El objetivo fue la evaluación de la calidad de atención en el hospital desde el punto de vista de los usuarios. Fue descriptivo, cuantitativo y se tomó una muestra intencionada de 100 pacientes. Los resultados demostraron que la calidad fue negativo lo que corresponde a que la expectativa del paciente era mayor versus al servicio que recibió; otro dato importante fue que el 66% considero sentirse insatisfechos por el servicio recibido, esta insatisfacción está relacionada con el atraso en la entrega de las medicina por farmacia, la demora en la atención por parte del médico incumpliendo con la hora de la cita, incomodidad en la sala de espera, los médicos utilizan términos médico poco entendibles por el paciente eso genera también su desconfianza.

El principal aporte de la investigación fue que los procesos deben contar con acoplamientos al instante relacionados con la seguridad y privacidad dentro de la atención a los pacientes. Igualmente, exhortar al personal médico para que desarrolle pruebas más exhaustivas y que presten al paciente el tiempo suficiente para identificar y diagnosticar la enfermedad y la explicación adecuada para su tratamiento. El profesional médico necesariamente tendrá que conseguir la confianza del paciente y sus familiares.

Cedeño (2016) en la tesis *Calidad de atención de enfermería en el cuidado a neonatos con dificultad respiratoria nacidos en el Hospital Delfina Torres de Concha de Esmeraldas*; tesis para obtener el título de licenciada en Administración de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Esmeraldas de Esmeraldas, Ecuador. Su objetivo fue la determinación de la calidad. Fue descriptiva, no experimental, cuantitativa y la muestra fue de 30 madres. Los resultados demostraron que la atención fue buena en 83.33%, por lo que el 96.67% de las madres están satisfechas con el servicio recibido en el hospital, por otro lado afirmaron que la información y comunicación fue la adecuada.

La tesis de Cedeño aportó que las capacitaciones deben planificarse continuamente al personal, sobre temas de cuidados en la atención; asimismo estar educando constantemente a los pacientes para una mejor atención.

Chávez y Molina (2015) señalaron en la tesis *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el Área de Emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014*; tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión hospitalaria de la Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador. Su objetivo fue el análisis de la atención si fue eficiente o no, además de la verificación de la práctica de las normas por parte del personal y la valoración del nivel de los pacientes. Fue descriptivo, no experimental y su muestra fue de 154 personas. Los resultados mostraron que los usuarios se encuentran satisfechos con respecto a las instalaciones y con la atención que tuvieron al momento de su consulta o tratamiento, no obstante con relación al proceso esta perjudicada porque las normas y reglamento no se cumplen cuando el paciente es atendido.

La investigación de Chávez y Molina aportó que las empresas deben diseñar e implementar programas de capacitación que contengan temas como de atención al cliente y sobre los procedimientos adecuados de atención que se llevaran a cabo dentro de la institución, asimismo promover la participación de la mayoría de los profesionales y técnicos de salud; que se coloquen en todas las áreas y a simple vista de los pacientes buzones de sugerencia y que estos sean atendidos por el área de recursos humanos, que se diseñe e implemente adecuadamente programas de inducción para todo el personal nuevo. Se debe sostener, mejorar y fortalecer la calidad de atención dentro de la institución.

1.2.2. Nacionales

Minaya (2018) señaló en la tesis *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*; tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo de Lima, Perú. Tuvo como objetivo la determinación del vínculo entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transeccional; la muestra fue de 110 pacientes. En base a los resultados se concluyó que existe relación moderada y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción corroborada por el Rho de Spearman de 0.671.

Minaya a través de su tesis aportó que generalmente los pacientes concuerdan en las demandas y necesidades de fundar un departamento de información que sea accesible a todo el público, con personal capacitado y que ofrezca una orientación adecuada y oportuna sobre los procedimientos de atención.

Vía (2018) señaló en la tesis *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*; tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de Lima, Perú. El objetivo fue el conocimiento del nivel actual de la satisfacción con relación a la calidad de atención. Fue sustantiva, comparativa, no experimental, la muestra fue de 108 colaboradores. Los resultados demostraron que el 56.80% está satisfecho con la calidad que recibe en el servicio y el 43.20% están insatisfechos; esto también implica a la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y los elementos tangibles.

La tesis de Vía aportó que se debe continuar con el procedimiento de atención al buzón de recomendaciones, reclamos y quejas. Asimismo el mejoramiento del programa de compra de medicinas con el propósito de no desabastecerse en el establecimiento, a través de la solicitud temprana en base a la dependencia de servicio.

Ruiz (2017) señaló en la tesis *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*; tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo de Tarapoto, Perú. Su objetivo fue el conocimiento de la asociación del grado de calidad de los procedimientos de atención con la satisfacción del paciente. Fue no experimental, correlacional y la muestra fue de 377 pacientes. Los resultados demostraron que la calidad de atención es regular con 67% y buena con 33%; mientras que la satisfacción el 76% considera que es baja y el 24% regular; por este motivo existe una relación directa entre la calidad y la satisfacción en la atención.

Su aporte se concentró en la elaboración de una herramienta que pueda medir la satisfacción de los pacientes, esto ayudara sustantivamente en la modelización de las pruebas de satisfacción para la optimización permanente de la calidad de los procedimiento

de atención. La implementación de actividades de mejoramiento en los procedimientos de atención que proporcionan los pacientes insatisfechos, así como el desarrollo permanente de exámenes de satisfacción con el propósito de ejecutar e implementar el mejoramiento de la calidad.

Jesús (2017) señaló en la tesis *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*, tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo de Lima, Perú. Su objetivo fue la determinación de la asociación de la calidad de atención y la satisfacción en el centro de salud. Fue correlacional, cuantitativa y la muestra fue de 110 personas. Los resultados demostraron que el 42.7% de los pacientes están satisfechos con la atención recibida, por lo tanto existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción, a mejor calidad mayor satisfacción sienten los pacientes.

Jesús aportó en su tesis que se deben mejorar frecuentemente las relaciones entre las personas, para mejorar el trabajo en equipo y que genere mayor sensibilización en el personal médico y asistencial para que consigan proporcionar una atención de calidad.

Córdova (2015) señaló en la tesis *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*; tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo de Rioja, Perú. Su objetivo fue la relación de la calidad y la satisfacción. Fue no experimental, correlacional y la muestra fue de 266 pacientes. Los resultados demostraron que la calidad fue percibida por un 43% como regular y el 46% se encontró insatisfecho, dentro de los problemas que los pacientes calificaron como regular están la falta de comodidad e higiene en las instalaciones, además la información es inoportuna y el tiempo de espera es prolongado; por lo tanto la comparación de las atenciones pasadas con la atención brindada repercute desfavorablemente en la calidad.

La tesis de Córdova aportó que la empresa debe usar diferentes mecanismos que conlleven a incrementar la calidad, con la colaboración y estructura de la institución y especialmente de todo el personal de salud tanto profesional como técnico. Además se

deben realizar permanentemente evaluaciones para conocer el grado de satisfacción de los pacientes con el propósito también de conocer las fortalezas y debilidades del servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de atención

1.3.1.1. Definiciones

Miranda, Chamorro y Rubio (2012, p. 7) es la agrupación de cualidades relacionadas a una cosa o actividad, que faciliten su apreciación como mejor, peor o igual a las demás cosas o actividades similares.

La calidad de atención se fundamenta en las características propias de una personal que pueden ser consideradas como favorables o desfavorable para las demás personas que fueron o recibieron una atención, el concepto que está presente hoy en la mente de las personas es calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados por Seto, 2004, p. 17) señalaron que las personas presentan una serie de conflictos cuando tienen que evaluar el servicio que un bien en base a su calidad, en vista que la primera realiza evaluaciones tanto al resultado como a los procedimientos del servicio. Igualmente, la sensación de calidad nacen de la diferenciación de las expectativas y los resultados del servicio.

Setó toma el concepto de los padres de la calidad de atención ellos consideran que esta es la diferentes entre lo que reciben y lo que esperaron, si esta es negativa o desfavorable percibieron que fueron mal atendidos, si en cambio es positiva o favorable esta diferencia la persona considera que fue bien atendido.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados por Muñoz, 1999) la definen como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 210).

Muñoz también cita a los padres de la calidad por lo que es importante considerar las expectativas de los consumidores o clientes sobre lo que la empresa y sus empleados puedan ofrecer en la atención y la manera como la hacen, la venta no solo se centra en el bien o servicio sino en la atención o por último son complementarios.

1.3.1.2.Enfoques de la calidad de atención

La calidad muestra una diversidad muy grande de definiciones por ello no se puede tomar en cuenta una como la mejor, por este motivo es necesario describir los 5 enfoques para tener una idea más clara de lo que significa calidad.

Primero el enfoque trascendente; que según Tagushi citado por (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012) relaciona la calidad con las carencias o ausencias pequeñas para la persona o sociedad durante la vida del bien, comprendiendo como carencias a todo lo relacionado que no tenga que ver con un buen uso de los recursos que están disponibles en el mercado. Este enfoque se basa en la excelencia lamentablemente esta es subjetiva e intangible por lo que se considera poco aplicable.

Segundo el enfoque basado en el producto; que según Tagushi citado por (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012) se sustenta en la relevancia y generosidad de una cualidad específica del bien o del servicio y que cambiara obviamente de una organización o persona a otra. Este enfoque nuevamente hace referencia a la naturaleza subjetiva.

Tercero el enfoque basado en el cliente; que según Tagushi citado por (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012) se sustenta en desbordar las expectativas de las personas u organizaciones consideradas como clientes, por este motivo la calidad es considerada como el acondicionamiento para la utilización, logrando la satisfacción de las demandas y necesidades de los clientes.

Cuarto el enfoque basado en la producción; que según Tagushi citado por (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012) se sustenta en la aprobación con las peticiones y las características de la fabricación. Es importante que los bienes o servicios sean desarrollados en base a ciertas especificaciones en el procedimiento y se ejecutan, si el

bien o servicio cumple con las especificaciones será considerado como válido. La dificultad se sitúa en los ambientes variables e inestables que puedan repercutir en el establecimiento de las especificaciones.

Quinto el enfoque basado en el valor; que según Tagushi citado por (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012) el sustento del enfoque radica en el precio y el costo del bien o servicio; por lo tanto el valor percibido, este se define como la residuo de la adición de los beneficios favorables que obtiene la empresa o persona al adquirir el bien o servicio y el costo global en el que incurre.

1.3.1.3.Dimensiones

Elementos tangibles.

Los elementos tangibles según Miranda, Chamorro y Rubio (2012, p. 243) consisten en el aspecto de la infraestructura del local, los equipos que tienen las organizaciones, su personal y sus medios de comunicación.

Los elementos tangibles corresponden a la descripción de la dirección desde el aspecto del personal hasta la apariencia de las instalaciones; esto es más notorio en las entidades públicas en donde el personal debe tener una apariencia correcta y contar con instalaciones cómodas y debidamente aseadas.

Setó (2004) sostuvo que los elementos tangibles se refieren al aspecto de la infraestructura, personal, equipos y medios de comunicación. Además considera que muy importante para la atención el aspecto del personal por ser la imagen de la organización cuando el cliente solicita o compra algún bien o servicio.

El autor considera también que los elementos físicos de todas las instituciones como el personal, equipos, medios de comunicación y el aspecto de las instalaciones deben ser los adecuados y más cuando estas instituciones suelen atender a usuarios.

Muñoz, (1999) considera que los elementos tangibles es el aspecto físico de las instalaciones, los equipos con que cuenta la organización, el personal y los medios de comunicación.

Es la tercera definición que se refiere a lo ya presentado por Miranda, Chamorro y Rubio y Setó, ya que toma en consideración la infraestructura del ministerio, los equipos que usan para sus actividades, el aspecto del personal que atiende al público y los medios de comunicación que utilizan para estar en contacto con los usuarios.

Capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta según Miranda, Chamorro y Rubio (2012) hace referencia a la muestra clara que debe tener todas las organizaciones para atender y entregar un servicio oportuno, contando con un personal totalmente con voluntad para agradar. Ante posibles errores la empresa debe responder de manera veloz y eficiente, porque es la única manera que el cliente aprecie de gran forma su reacción, por lo que considera el servicio recibido como de calidad, ya que la organización busco la solución en su problema o necesidad.

La capacidad de respuesta está vinculada con la celeridad para contestar al usuario sobre algún problema presentado en la dirección y que deberá ser solucionado o resuelto automáticamente respetando siempre los plazos establecidos por la ley; es importante que el ministerio tenga conocimiento que los usuarios calculan el tiempo de respuesta y si este supera el plazo automáticamente presenta otra queja o reclamo, mientras que son atendidos oportunamente o dentro del plazo se sienten satisfechos y conformes.

Setó (2004) sostiene que la capacidad de respuesta es la aptitud y anhelo del personal para colaborar con los clientes y a la vez ofrecer un servicio oportuno y eficiente.

La capacidad de respuesta para el autor está asociada con la aptitud y anhelo del personal de la dirección para colaborar y asistir a los usuarios en los procedimientos de atención, acceso, entrega de documentos, entre otros.

Muñoz, (1999) sostiene que la capacidad de respuesta es el deseo y ganas de colaborar con los clientes entregando un servicio eficiente.

Los autores se refieren a la aptitud y ganas que tienen los colaboradores de la dirección para colaborar y apoyar a los usuarios en la absolución de sus dudas y consultas, es importante que el personal esté debidamente preparado o capacitado ya que un usuario que recibe una respuesta engañosa o no cierta tendría la sensación que la calidad en la dirección es deficiente.

Seguridad.

La seguridad según Miranda, Chamorro y Rubio (2012) consiste en la ausencia de riesgo o dudas por parte del cliente.

La seguridad del usuario se incrementara cuando el personal cuente con el conocimiento y experiencia para dar respuesta a sus consultas y dudas, asimismo que tenga la seguridad de que su información es exclusivamente para el uso de la DGAAM.

Setó (2004) sostiene que seguridad es la tranquilidad que debe tener el cliente, que estos no sientan riesgos o dudas en la atención del servicio.

Los usuarios de la DGAAM desconfían del conocimiento y experiencia del personal, además la inseguridad en que sus documentos se estén analizando debidamente.

Muñoz, (1999) sostuvo que la seguridad está representada por el conocimiento, experiencia y atención del personal al momento del servicio, estos dan la confianza y credibilidad al cliente.

Dentro de la DGAAM no se cuenta con personal debidamente capacitado para explicar el uso del acceso a la información pública, esto ocasiona que los usuarios presenten quejas y reclamos solicitando una debida explicación de su problema.

Confiabilidad.

La confiabilidad según Miranda, Chamorro y Rubio (2012) consiste en la destreza del personal para desarrollar el servicio sin cometer ninguna falta o error, este servicio se realiza de manera correcta y honesta, respetando las obligaciones comprometidas.

Tanto la fiabilidad como la confianza son sinónimos que implican que el usuario de la dirección debe tener la confianza de que sus requerimientos son atendidos con prontitud y se le dará una respuesta oportuna en el plazo establecido por la dirección.

Setó (2004) sostiene que es la destreza para proporcionar el servicio pactado de manera confiable y esforzada. Quiere decir, que el servicio debe ser el adecuado desde el inicio y se espera que la organización cumpla y respete sus compromisos establecidos.

La atención para el autor es una prueba de la fiabilidad ya que esta debe ser necesariamente confiable y diligente, para que se cumplan y respeten los ofrecimientos realizados por la dirección dentro de los plazos establecidos.

Muñoz, (1999) sostiene simplemente que la seguridad es la destreza para desarrollar eficientemente el servicio de manera confiable a lo comprometido.

Para Muñoz la fiabilidad implica el conocimiento y la habilidad que presenta el personal para afrontar las dudas y consultas del usuario en la dirección, estas respuestas deben reflejar conocimiento y sobretodo deben ser verdaderas, una respuesta engañosa afectara la percepción sobre la calidad.

Empatía.

La empatía según Miranda, Chamorro y Rubio (2012) consiste en la voluntad por conocer las necesidades y problemas del cliente y dar solución a los mismos con una atención individualizada.

Es indispensable que el personal de la dirección tenga conocimiento de las demandas y necesidades del usuario, aún más en este sector tan conflictivo, los usuarios

necesitan con urgencia que sus demandas sean atendidas y que le den una solución que esté de acuerdo a la normatividad.

Setó (2004) sostuvo que es el esfuerzo por saber las necesidades del cliente y comprenderlas.

Setó también considera que es importante conocer las necesidades de los usuarios de la dirección, como capacitarlos en el acceso a la información pública para que sus requerimientos no sean denegados.

Muñoz, (1999) sostiene que la empatía es la atención personalizada que se entrega al cliente al momento del servicio.

La atención individualizada es un buen ejemplo de la empatía, los usuarios requieren que el personal los entienda y comprenda que les enseñe por ejemplo el acceso a la información de la DGAAM, generalmente los reclamos son en la negación de sus requerimiento pero estos generalmente son por la mala forma del llenado de la solicitud.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre los elementos tangibles en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la seguridad en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la confiabilidad en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la empatía en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación Teórica

Su justificación radica en que proporcionará información y datos relevantes de manera sustancial y actual relacionada con la calidad del servicio y la atención, asimismo completará de conocimiento aquellos puntos que aún se encuentran sin solución, se identifican igualmente una serie de aspectos que originan esa situación. Reconociendo el tamaño del problema o conflicto como es la ausencia de una calidad de atención por parte del personal, y que esta es la causa principal de una serie de problemas como la mala imagen, insatisfacción, que se reflejan en reclamos y denuncias, por lo que inspira al desarrollo de esta investigación para conocer la sensación de los usuarios, pues se sabe que este se encuentra entre los primeros problemas de la DGAAM.

1.5.2. Justificación Práctica

En la práctica se justifica porque permitirá a la DGAAM contar con una visión más extensa donde se requiera realizar modificaciones que colaboren realizar una atención más eficiente. Lo más resaltante es que si no se lleva a cabo la mejora en la calidad de servicio o atención en la DGAAM, esta tampoco se reflejaría externamente, por esta razón es importante para el personal reconocer los obstáculos y falencias que generan este problema.

1.5.3. Justificación Metodología

Metodológicamente la investigación se justifica porque se establecieron una serie de normas que colaboraran en el proceso de recolección de datos en la DGAAM, con el propósito de conocer la percepción que tienen actualmente los usuarios sobre la calidad de atención, y de esta manera mejorar las partes o procesos que no están beneficiando a la institución.

1.5.4. Justificación Social

Desde el punto de vista social, la investigación se justifica porque la calidad de atención permitirá a los usuarios visitar el acceso a la información pública en un ambiente apropiado y adecuado donde se resalten las fortalezas y habilidades de los empleados del ministerio, permitiendo asimismo que este usuario se sienta satisfecho y lo refleje en su vida familiar y laboral. Por otro lado, otorgar a los usuarios también un servicio de muy buena atención conlleva a que estos no estén insatisfechos y no se refleje en sus quejas o reclamos, propiciando una comunicación fluida y aceptable entre los colaboradores y los usuarios, para saber que piensan, que necesitan, y tomar muy en cuenta sus opiniones sobre algunos servicios que podrán recibir en la DGAAM, teniendo en cuenta que al Ministerio llegan usuarios de diferentes lugares y regiones del Perú.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Establecer cuál es la percepción de los usuarios sobre los elementos tangibles en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018.

Objetivo específico 2

Definir cuál es la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018.

Objetivo específico 3

Indicar cuál es la percepción de los usuarios sobre la seguridad en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018.

Objetivo específico 4

Especificar cuál es la percepción de los usuarios sobre la confiabilidad en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018.

Objetivo específico 5

Mencionar cuál es la percepción de los usuarios sobre la empatía en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018.

MÉTODO

1.1. Tipo y Diseño de investigación

2.2.1. Tipo

La investigación fue de tipo aplicada, porque buscó resolver un conflicto generado en la calidad de atención, además fue de nivel descriptivo por lo que solo contiene la descripción de la calidad de atención percibida actualmente por los usuarios que accedieron a la información de la DGAAM. Una investigación aplicada según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. xxviii) “trata de resolver un problema”.

2.2.2. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental ya que no se manipulo la calidad de atención dentro de la DGAAM, un diseño no experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 149) consiste en la consideración de la variable en su ámbito actual sin ser modificada ni manipulada por el investigador de manera deliberada con el propósito de comparar los resultados. Asimismo fue de corte transversal ya que el proceso de recolección de los datos se realizó en un momento único o determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151)

2.2.3. Nivel descriptivo

Mientras que una investigación descriptiva aquella en que, como afirma Salkind (1998) citado por Bernal (2010, p. 113) “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”.

En el presente estudio realizado, la investigación descriptiva no busca la relación de variables, sino simplemente obtener la información para tomar una decisión con respecto a nuestra investigación.

Puede ser diagramado de la siguiente forma:

Diagrama del diseño descriptivo

O -----> G

Dónde:

O: representa la muestra o el grupo en la cual se realiza la investigación

----->: toma de datos de un solo momento

G: representa la información relevante o de interés que se recoge.

1.2. Variables, Operacionalización

Definición conceptual de la variable: Calidad de atención.

Miranda, Chamorro y Rubio (2012, p. 7) es la agrupación de cualidades relacionadas a una cosa o actividad, que faciliten su apreciación como mejor, peor o igual a las demás cosas o actividades similares.

Definición operacional: Calidad de atención.

La percepción sobre la calidad de atención está definida por el puntaje alcanzado en los elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía. Lo que permite clasificar a los colaboradores de acuerdo a los siguientes niveles y rangos.

- (1) Deficiente (38 - 89)
- (2) Regular (89 - 139)
- (3) Eficiente (139 - 190)

1.2.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de atención

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de atención	Según Miranda, Chamorro y Rubio (2012) es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”, es la idea que la mayoría de las personas tienen en la mente cuando se refieren a calidad. (p. 7)	La percepción sobre la calidad de atención está definido por el puntaje alcanzado en los elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía. Lo que permite clasifica a los colaboradores de acuerdo a los siguientes niveles y rangos. (1) Deficiente (38 - 89) (2) Regular (89 - 139) (3) Eficiente (139 - 190)	Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipos Apariencia del personal Medios de comunicación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ordinal (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
			Capacidad de respuesta	Personal dispuestos a ayudar Personal rápido para la atención Personal que responden a las consultas Personal que informa	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	
			Seguridad	Personal que transmite confianza Personal bien informado Personal con conocimiento de su labor Personal amable	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	
			Confiabilidad	Cumplimiento de promesas a los clientes Atención inmediatamente Cumplir en el plazo establecido Atención personalizada al cliente	25, 26, 27, 28, 29, 30	
			Empatía	Horario apropiado para el cliente Preocupación por los intereses de los clientes Entiende sus necesidades específicas	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	

1.3. Población, muestra y muestreo

1.3.1. Población

Se estableció que la población fue de 180 usuarios del acceso a la información pública en la DGAAM, tan solo se consideraron a los usuarios que tuvieron acceso a la información durante la días 22 a 26 de octubre. Consideramos que la población según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es la agrupación de personas u objetos que tienen características similares.

1.3.2. Muestra

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio para determinar la muestra, que significa según Bernal (2010) la sub agrupación o fracción de la población que fue seleccionada previamente y la cual nos proporcionara la información necesaria para interpretar a la calidad de atención.

$$\frac{N*Z^2*p*q}{d^2*(N-1)+Z^2*p*q}$$

N = tamaño de la población = 180 usuarios

Z = nivel de confianza = 1.96

p = probabilidad de éxito o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

d = error máximo admisible en términos de proporción = 5%

$$\frac{180*3.8416*0.5*0.5}{(0.0025*(180-1))+(3.8416*0.5*0.5)}$$
$$\frac{172.872}{1.4079}$$

n = 123 usuarios

1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

1.4.1. Técnicas de recolección

La técnica que se utilizó fue la encuesta que consiste según Pérez (2007) en la agrupación de preguntas que se realizan al usuario, esta información es primaria y se ajustan a los objetivos de la investigación.

Por lo tanto, la técnica que se aplicó para el recojo de datos en la presente investigación fue la encuesta, donde las personas a quienes se encuestaron fueron de manera aleatoria cuando se acercaban al Ministerio de Energía y Minas, específicamente a la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros a realizar las solicitudes de acceso a la información pública.

Recordemos que la técnica de recolección de datos de información es una de las más usadas en la actualidad, cuando sabemos que cada vez pierde más credibilidad por el tipo de usuarios encuestados.

1.4.2. Instrumentos de recolección

Se aplicó un cuestionario que según Malhotra (2004) es la agrupación de preguntas impresas en un documento, en otras palabras es el documento que sirve como guía para realizar la encuesta.

1.4.3. Validez

La validez del instrumento consiste según Bernal (2010) en la medición que realiza el cuestionario y que tan bien lo realiza. Para la investigación se utilizó el Coeficiente de Validez V de Aiken.

Formula:

$$V = \frac{\bar{X} - l}{K}$$

V = V de Aiken

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

1.4.4. Confiabilidad

Bernal (2010) explica de manera cuantitativa la magnitud e importancia del instrumento, ya que su puntuación para este caso puede ser de 1 a 5, si estos puntajes son muy diversos o existe mucha diferencia por cada encuestado, se incrementa la desviación estándar alejando la confiabilidad de uno u acercándolo a cero o a un resultado negativo incluso.

Grande y Abascal (2011) consideran que para medir la confiabilidad es importante considerar la herramienta estadística Alfa de Cronbach que tomara como referencia la desviación de los resultados a través de las varianzas y desviación estándar, la idea es reducir estos valores.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K = El número de ítems

S_i^2 = Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems

1.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de la información recopilada en la encuesta se usó el SPSS 24.0, igualmente se analizaron los datos de la calidad de atención así como de sus dimensiones, la presentación

de la sensación de los usuarios con la calidad de atención y sus dimensiones fue a través de las tablas y gráficos de frecuencia, finalmente se concluyó y recomendó a la DGAAM.

1.6. Aspectos éticos

Se usaron en la redacción las citas bibliografías en base a la Norma APA, no se copió o plagio información de los libros, revistas y tesis que se presentaron en la investigación, se debe tomar en consideración la ética que se debe mantener no solo en la etapa académico sino en la etapa profesional.

RESULTADOS

3.1. Resultados de validez

Tabla 2.

Juicio de expertos

Experto		Especialidad	Opinión		
Illa Sihuincha, Godofredo		Temático	Valido		

N°	DIMENSIONES / ítems		X	DE	V Aiken
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Las instalaciones físicas de la DGAAM están aseadas.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
2	Tratan de dar mayor espacio en la DGAAM para los usuarios.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
3	Se actualizan con frecuencia los equipos de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
4	El colaborador de la DGAAM maneja eficientemente los equipos.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
5	El colaborador de la DGAAM se preocupa de su apariencia.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
6	La apariencia de los colaboradores de la DGAAM es aceptable.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
7	La información de la DGAAM es fluida por los medios de comunicación.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
8	Se comunican en cuanto hay una respuesta de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	El colaborador de la DGAAM le ofrece su ayuda.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
10	Lo ayudan en la DGAAM a disipar cualquier duda que tenga.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
11	En la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se demora	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00

	mucho esperando ser atendido.	Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
12	El colaborador de la DGAAM atiende rápidamente.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
13	Sus consultas en la DGAAM son respondidas rápidamente.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
14	Las respuestas en la DGAAM no le generan más dudas.	Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
15	Es informado en la DGAAM de las comisiones u otro tipo de tasa.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
16	El colaborador de la DGAAM se preocupa de que este informado.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
		Relevancia	3	0.00	1.00
17	La información que se le brindan en la DGAAM es segura.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	3	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
18	El colaborador de la DGAAM es discreto.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
19	Es informado durante su atención en la DGAAM.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
20	Ante consultas realizadas fue respondido inmediatamente en la DGAAM.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
21	El colaborador de la DGAAM demuestra sus conocimientos en la atención.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
22	Se siente engañado por el personal de la DGAAM.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
23	Es atendido amablemente en la DGAAM.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
		Relevancia	3	0.00	1.00
24	Todo el personal se muestra amable en la DGAAM.	Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
		Relevancia	3	0.00	1.00
25	Cumplen con lo que prometieron en la DGAAM.	Pertinencia	4	0.00	1.00

		Claridad	4	0.00	1.00
26	Se esmeran en cumplir con la promesa realizada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
27	La demora en la atención es justificada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
28	El personal abusa del tiempo del paciente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
29	Cumplen con sus plazos establecidos en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
30	Recibe disculpas cuando no cumplieron con el plazo en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
31	Siente que recibió una atención personalizada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
32	Es atendido por el mismo personal en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
33	El horario de atención es flexible en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
34	Todo el personal debe atender en refrigerio en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
35	Muestra preocupación por su situación en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
36	Se compromete con sus intereses en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
37	Entiende sus necesidades en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
38	Asume sus necesidades como propias en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00

Experto	Especialidad	Opinión
---------	--------------	---------

N°	DIMENSIONES / ítems		X	DE	V Aiken
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Las instalaciones físicas de la DGAAM están aseadas.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
2	Tratan de dar mayor espacio en la DGAAM para los usuarios.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
3	Se actualizan con frecuencia los equipos de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
4	El colaborador de la DGAAM maneja eficientemente los equipos.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
5	El colaborador de la DGAAM se preocupa de su apariencia.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
6	La apariencia de los colaboradores de la DGAAM es aceptable.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
7	La información de la DGAAM es fluida por los medios de comunicación.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
8	Se comunican en cuanto hay una respuesta de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	El colaborador de la DGAAM le ofrece su ayuda.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
10	Lo ayudan en la DGAAM a disipar cualquier duda que tenga.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
11	En la DGAAM se demora mucho esperando ser atendido.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
12	El colaborador de la DGAAM atiende rápidamente.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
13	Sus consultas en la DGAAM son respondidas rápidamente.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00

		Claridad	4	0.00	1.00
14	Las respuestas en la DGAAM no le generan más dudas.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
15	Es informado en la DGAAM de las comisiones u otro tipo de tasa.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
16	El colaborador de la DGAAM se preocupa de que este informado.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
17	La información que se le brindan en la DGAAM es segura.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	3	0.00	1.00
18	El colaborador de la DGAAM es discreto.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
19	Es informado durante su atención en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
20	Ante consultas realizadas fue respondido inmediatamente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
21	El colaborador de la DGAAM demuestra sus conocimientos en la atención.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
22	Se siente engañado por el personal de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
23	Es atendido amablemente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
24	Todo el personal se muestra amable en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
25	Cumplen con lo que prometieron en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
26	Se esmeran en cumplir con la promesa realizada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
27	La demora en la atención es justificada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00

		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
28	El personal abusa del tiempo del paciente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
29	Cumplen con sus plazos establecidos en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
30	Recibe disculpas cuando no cumplieron con el plazo en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
31	Siente que recibió una atención personalizada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
32	Es atendido por el mismo personal en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
33	El horario de atención es flexible en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
34	Todo el personal debe atender en refrigerio en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
35	Muestra preocupación por su situación en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
36	Se compromete con sus intereses en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
37	Entiende sus necesidades en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
38	Asume sus necesidades como propias la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00

En la tabla 2, se determinó que el instrumento es válido en base al Coeficiente de Validez V de Aiken, con un resultado de 1 para cada una de las preguntas.

3.2. Resultados de confiabilidad

Tabla 3.

Resultados del análisis de fiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach	N de Ítems
Calidad de atención	0,900	38

En la tabla 3, se aprecia el resultado del Alfa de Cronbach de 0.900 el cual indica que el instrumento es confiable, y se pudo realizar la recolección de datos a través de la encuesta.

3.3. Estadística descriptiva

A continuación se presenta los resultados a nivel descriptivo de las variables en estudio.

Tabla 4.

Descripción de las frecuencias de los niveles de la calidad de atención

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	53	66.3 %
Regular	27	33.8 %
Eficiente	0	0.0 %
Total	80	100.0 %

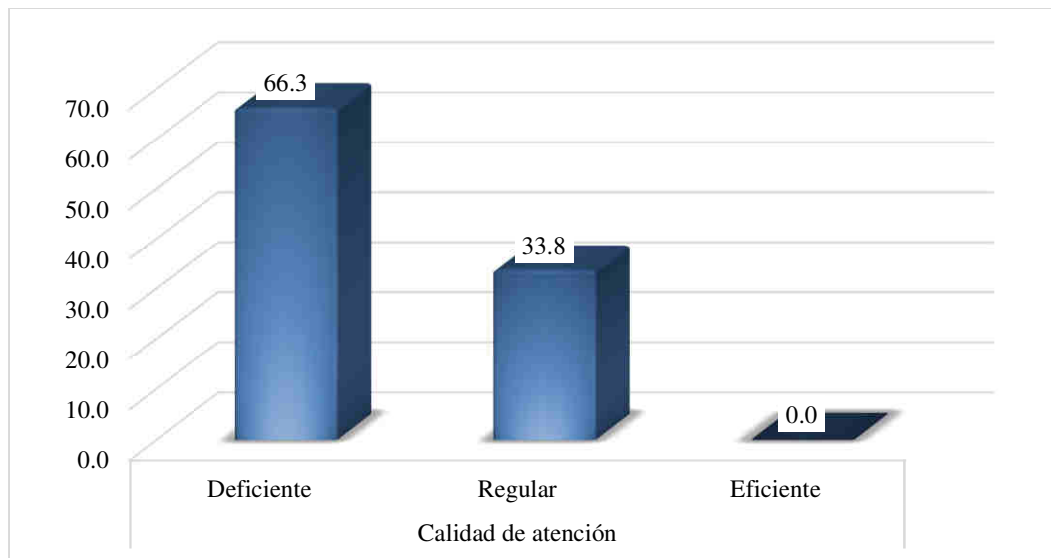


Figura 1. Descripción de las frecuencias de los niveles de la calidad de atención

En la Tabla 4 y Figura 1, se observa que el 66.3% de los usuarios con acceso a la información pública en la DGAAM consideraron que la calidad de atención fue deficiente, el 33.8% fue regular y ninguno considero eficiente.

Tabla 5.

Descripción de las frecuencias de los niveles de los elementos tangibles

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	58	72.5 %
Regular	22	27.5 %
Eficiente	0	0.0 %
Total	80	100.0 %

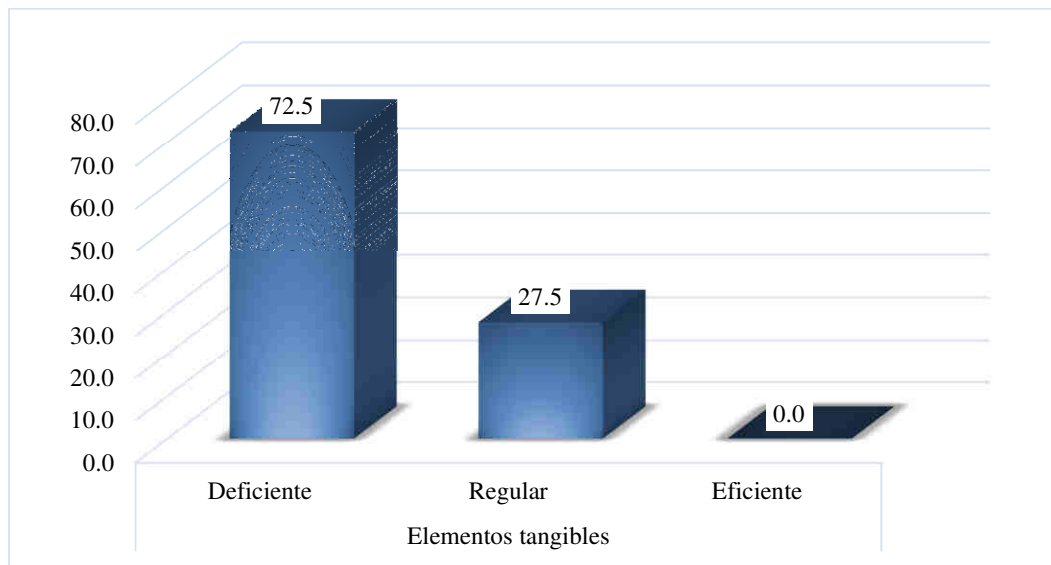


Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles de los elementos tangibles

En la Tabla 5 y Figura 2, se observa que el 72.5% de los usuarios con acceso a la información pública en la DGAAM consideraron que los elementos tangibles fueron deficientes, el 27.5% fueron regulares y ninguno consideraron eficientes.

Tabla 6.

Descripción de las frecuencias de los niveles de la capacidad de respuesta

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	60	75.0 %
Regular	20	25.0 %
Eficiente	0	0.0 %
Total	80	100.0 %

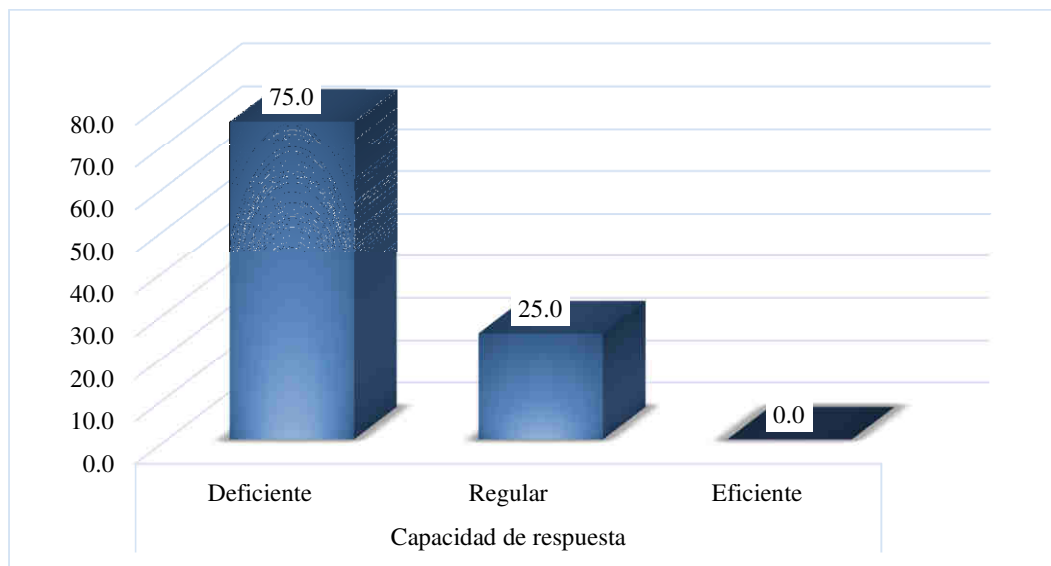


Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles de la capacidad de respuesta

En la Tabla 6 y Figura 3, se observa que el 75.0% de los usuarios con acceso a la información pública en la DGAAM consideraron que la capacidad de respuesta fue deficiente, el 25.0% fue regular y ninguno lo considero eficiente.

Tabla 7.

Descripción de las frecuencias de los niveles de la seguridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	55	68.8 %
Regular	25	31.3 %
Eficiente	0	0.0 %
Total	80	100.0 %

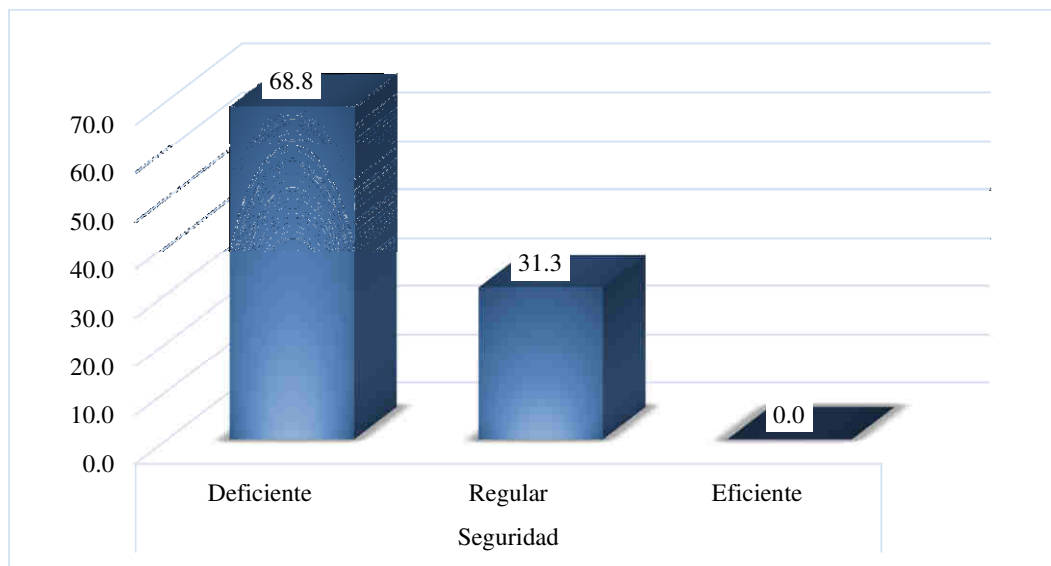


Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles de la seguridad

En la Tabla 7 y Figura 4, se observa que el 68.8% de los usuarios con acceso a la información pública en la DGAAM consideraron que la seguridad fue deficiente, el 31.3% fue regular y ninguno lo considero eficiente.

Tabla 8.

Descripción de las frecuencias de los niveles de la confiabilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	65	81.3 %
Regular	15	18.8 %
Eficiente	0	0.0 %
Total	80	100.0 %

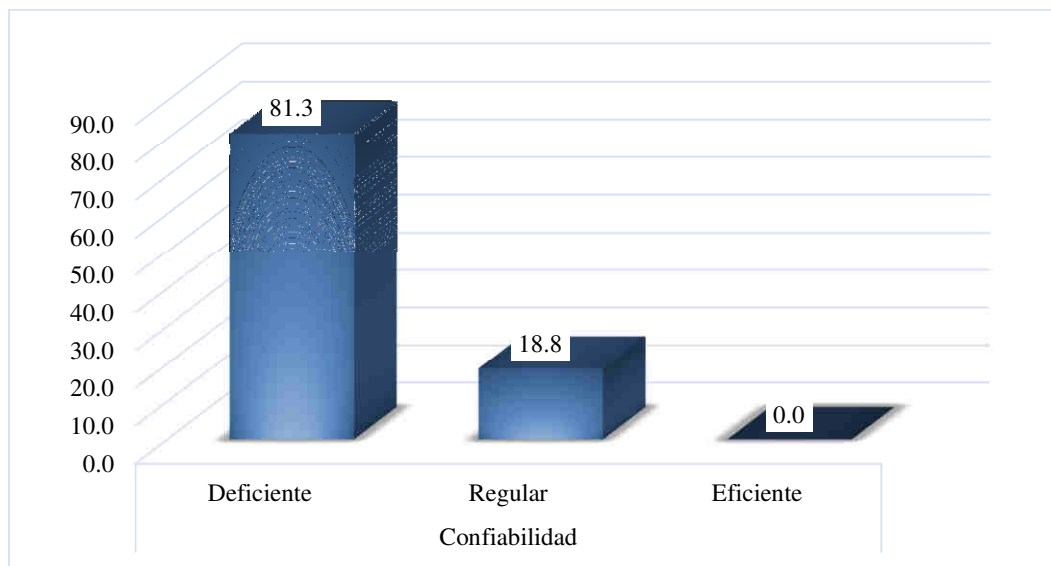


Figura 5. Descripción de las frecuencias de los niveles de la confiabilidad

En la Tabla 8 y Figura 5, se observa que el 81.3% de los usuarios con acceso a la información pública en la DGAAM consideraron que la confiabilidad fue deficiente, el 18.8% fue regular y ninguno lo considero eficiente.

Tabla 9.

Descripción de las frecuencias de los niveles de la empatía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	53	66.3 %
Regular	27	33.8 %
Eficiente	0	0.0 %
Total	80	100.0 %

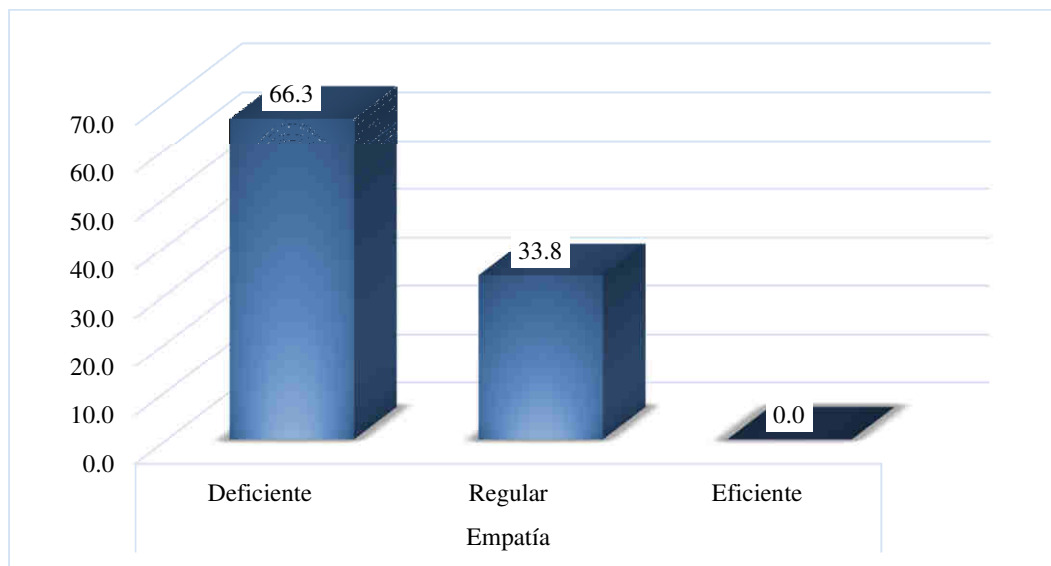


Figura 6. Descripción de las frecuencias de los niveles de la empatía

En la Tabla 9 y Figura 6, se observa que el 66.3% de los usuarios con acceso a la información pública en la DGAAM consideraron que la empatía fue deficiente, el 33.8% fue regular y ninguno lo considero eficiente.

DISCUSIÓN

En correspondencia de los resultados conseguidos producto de las encuestas realizadas a los usuarios del acceso a la información pública en la DGAAM, en cuanto al objetivo general, se determinó que el nivel de la calidad de atención en la dependencia fue deficiente, determinado por un 90.2%, significa que los usuarios reconocen que la calidad de atención en la dependencia no es la adecuada. Al respecto Vía (2018) manifestó que la calidad de atención provoca y genera satisfacción a los usuarios, por ello su importancia en la imagen de las instituciones públicas que hasta el momento no cuentan con buena aceptación por parte de la totalidad de usuarios. Cotes, Tapie, Cabrera y Achicanoy (2016) mencionaron que la insatisfacción generada por la falta de calidad en la atención puede ser muy elevada ya que el usuario se acerca en busca de una solución y no desea irse sin una respuesta que le genere tranquilidad.

En correspondencia de los resultados conseguidos producto de las encuestas realizadas a los usuarios del acceso a la información pública en la DGAAM, en cuanto al primer objetivo específico, se determinó que el nivel de los elementos tangibles en la dependencia fue deficiente, determinado por un 90.2%, significa que los usuarios reconocen que los elementos tangibles en la dependencia no es la adecuada. Al respecto Maggi (2018) mencionó que la primera imagen de toda institución es el personal por ello su compromiso con la atención es la que generará en el usuario comentarios favorables si este es bien atendido.

En correspondencia de los resultados conseguidos producto de las encuestas realizadas a los usuarios del acceso a la información pública en la DGAAM, en cuanto al segundo objetivo específico, se determinó que el nivel de la capacidad de respuesta en la dependencia fue deficiente, determinado por un 90.2%, significa que los usuarios reconocen que la capacidad de respuesta en la dependencia no es la adecuada. Al respecto Cedeño (2016) menciona que la información y comunicación entre personal y usuario es adecuada, la mayoría de los usuarios respaldaron que el personal los mantiene informadas del estado y evolución de sus hijos y les permiten participar en el cuidado de los mismos; esto lo hacen para fortalecer el vínculo madre/hijo. Córdova (2015) mencionó que existen algunos factores que afectan negativamente a la calidad, estos factores son la incomodidad de las instalaciones, la falta de limpieza en los baños, falta de señalización, incremento en el tiempo de espera y demora en la entrega de la información solicitada.

En correspondencia de los resultados conseguidos producto de las encuestas realizadas a los usuarios del acceso a la información pública en la DGAAM, en cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que el nivel de la seguridad en la dependencia fue deficiente, determinado por un 90.2%, significa que los usuarios reconocen que la seguridad en la dependencia no es la adecuada. Al respecto Jesús (2017) mencionó que la seguridad y la satisfacción presentaron una relación moderada por cuanto no fueron oportunas algunas respuestas a quejas y reclamos por parte de los usuarios, no percibieron que el personal fuera el indicado para esas actividades consultadas, no genero confianza y no cuentan con la capacidad necesaria para cubrir la demanda de los usuarios. Paz (2017) mencionó que la calidad de atención nutricional en los servicios de salud de Sacatepéquez no cumple con todos los componentes para obtener una calificación adecuada.

En correspondencia de los resultados conseguidos producto de las encuestas realizadas a los usuarios del acceso a la información pública en la DGAAM, en cuanto al cuarto objetivo específico, se determinó que el nivel de la confiabilidad en la dependencia fue deficiente, determinado por un 89.4%, significa que los usuarios reconocen que la confiabilidad en la dependencia no es la adecuada. Al respecto Minaya (2018) confirmo que existe relación entre la satisfacción y la confianza que genera el personal de atención, generada esta por el cumplimiento de las promesas por parte de la institución, prestando una atención inmediata y cumpliendo con el plazo establecido e informado al usuario.

En correspondencia de los resultados conseguidos producto de las encuestas realizadas a los usuarios del acceso a la información pública en la DGAAM, en cuanto al quinto objetivo específico, se determinó que el nivel de la empatía en la dependencia fue deficiente, determinado por un 89.4%, significa que los usuarios reconocen que la empatía en la dependencia no es la adecuada. Al respecto Ruiz (2017) mencionaron que la relación entre la empatía del empleado con la satisfacción es positiva, por cuanto cumplen con la realización de una atención personalizada, el personal entiende el problema y necesidad del usuario, por otro lado, Chávez y Molina (2015) manifestaron que la falta de interés por el personal que labora en la unidad de emergencia para la autoeducación y actualización de la normas de atención influye en el accionar de los recursos al momento de dar atención aumentando el riesgo de error.

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos del presente trabajo podemos tener las siguientes conclusiones:

Primero.

Se determinó que el nivel de la calidad de atención en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018, cuyo resultado fue según la tabla de frecuencia de 90.2%, donde se consideró a la calidad de atención en dicha dependencia como deficiente, por lo tanto se concluye que el nivel de la calidad de atención en el acceso a la información pública en la DGAAM fue deficiente en el periodo 2018.

Segundo.

Se determinó que el nivel de los elementos tangibles en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018, cuyo resultado fue según la tabla de frecuencia de 90.2%, donde se consideró a los elementos tangibles en dicha dependencia como deficientes, por lo tanto se concluye que el nivel de los elementos tangibles en el acceso a la información pública en la DGAAM fueron deficientes en el periodo 2018.

Tercero.

Se determinó que el nivel de la capacidad de respuesta en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018, cuyo resultado fue según la tabla de frecuencia de 90.2%, donde se consideró a la capacidad de respuesta en dicha dependencia como deficientes, por lo tanto se concluye que el nivel de la capacidad de respuesta en el acceso a la información pública en la DGAAM fueron deficientes en el periodo 2018.

Cuarto.

Se determinó que el nivel de la seguridad en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018, cuyo resultado fue según la tabla de frecuencia de 90.2%, donde se consideró a la seguridad en dicha dependencia como deficientes, por lo tanto se concluye que el nivel de la seguridad en el acceso a la información pública en la DGAAM fueron

deficientes en el periodo 2018.

Quinto.

Se determinó que el nivel de la confiabilidad en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018, cuyo resultado fue según la tabla de frecuencia de 90.2%, donde se consideró a la confiabilidad en dicha dependencia como deficientes, por lo tanto se concluye que el nivel de la confiabilidad en el acceso a la información pública en la DGAAM fueron deficientes en el periodo 2018.

Sexto.

Se determinó que el nivel de la empatía en el acceso a la información pública en la DGAAM, 2018, cuyo resultado fue según la tabla de frecuencia de 90.2%, donde se consideró a la empatía en dicha dependencia como deficientes, por lo tanto se concluye que el nivel de la empatía en el acceso a la información pública en la DGAAM fueron deficientes en el periodo 2018.

RECOMENDACIONES

Primero:

De acuerdo a los resultados y las evidencias estadísticas expuestas con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el acceso a la información pública en la DGAAM, se recomienda ampliar el campo de estudio de la empatía, dimensión de la calidad de atención dado que dicha dimensión psicológica es muy importante que tener la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, con la empatía podemos comprenderla vida emocional de la otra persona, la empatía es tener la habilidad para tomar una perspectiva, con la empatía sabremos saber escuchar, interpretar señales no verbales, mostrar comprensión al usuario, con el que se genera una experiencia grata en el servicio de atención.

Segundo:

De acuerdo a los resultados y las evidencias estadísticas expuestas con el propósito de establecer la sensación de los usuarios con relación a los elementos tangibles en el acceso a la información pública en la DGAAM, se sugiere adecuar y mejorar las instalaciones físicas proporcionando mayor espacio para que los usuarios se sientan cómodos, se debe invertir en equipos que permitan a los usuarios agilizar su solicitud y no demorar tanto en ella, se recomienda asimismo mejorar el uniforme del personal y por política solicitar que siempre mantengan aseados, finalmente los medios de comunicación deben ser solo para uso laboral.

Tercero:

De acuerdo a los resultados y las evidencias estadísticas expuestas con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta en el acceso a la información pública en la DGAAM, se recomienda mantener siempre al personal dispuestos a colaborar con los usuarios, que este tome acciones rápidas a favor de los usuarios y que responda responsablemente todas las consultas y dudas, se debe mantener al personal que informa de manera clara y honesta las consultas de los usuarios.

Cuarto:

De acuerdo a los resultados y las evidencias estadísticas expuestas con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la seguridad en el acceso a la información pública en la DGAAM, se recomienda mantener al personal que trasmite confianza al usuario, que está siempre bien informado de los cambios en las leyes y políticas relacionadas con el ministerio, que conozca plenamente sus funciones y las actividades del ministerio pero sobre todo que sea amable ante situaciones complicadas con los usuarios.

Quinto:

De acuerdo a los resultados y las evidencias estadísticas expuestas con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la confiabilidad en el acceso a la información pública en la DGAAM, se recomienda cumplir con las promesas como institución ofrece a sus usuarios, que esta se vea plasmada en la atención inmediata que debe recibir todo tipo de usuario sin discriminación y que cumplan con los plazos establecidos administrativamente y que acepte y respete las sanciones que pueden ocasionar si no actúan dentro de la normatividad.

Sexto:

De acuerdo a los resultados y las evidencias estadísticas expuestas con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la empatía en el acceso a la información pública en la DGAAM, se recomienda que la atención a los usuarios sea personalizada, que los horarios sean flexibles para los usuarios y empleados, que exista una verdadera preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios y que el personal entienda y comprenda las necesidades específicas de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, E. y Grande, I. (2011). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F., México: Pearson Educacion.
- Cedeño, T. (2016). *Calidad de atención de enfermería en el cuidado a neonatos con dificultad respiratoria nacidos en el Hospital Delfina Torres de Concha de Esmeraldas*. Esmeraldas, Ecuador: tesis para obtener el título de licenciada en Administración de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Sede Esmeraldas.
- Chavez, A. y. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el Área de Emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014*. San Salvador, El Salvador: tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión hospitalaria de la Universidad de El Salvador.
- Córdova, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. Rioja, Perú: tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.
- Cotes, Z., Tapie, S., Cabrera, E. y Achicanoy, J. (2016). *Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016, Samaniego – Nariño*. San Juan de Pasto, Colombia: Tesis para obtener el grado académico magíster en auditoria en salud de la Universidad Mariana Pasto.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Lima, Perú: tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil, Ecuador: tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Mexico D.F., México: Pearson educación.
- Minaya, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. Lima, Perú: tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Díaz de Santos.
- Paz, B. (2017). *Calidad de atención nutricional en los servicios de salud de primer y segundo nivel de atención del departamento de Sacatepéquez, Guatemala, 2017*. Guatemala de la Asunción, Guatemala: tesis para obtener el grado académico de licenciada en Administración de empresas de la Universidad Rafael Landívar.
- Pérez, L. (2007). *Apuntes sobre la investigación cuantitativa y cualitativa. Cuadernos monográficos*. Carabobo: Educativos.
- Ruíz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. Tarapoto, Perú: tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2009). *Administración*. Madrid: Pearson Educación.
- Vía, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. Lima, Perú: tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Instrumento

CALIDAD DE ATENCIÓN							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1	Instalaciones físicas					
	1	Las instalaciones físicas de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas están aseadas.					
	2	Tratan de dar mayor espacio en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas para los usuarios.					
	2	Equipos					
	3	Se actualizan con frecuencia los equipos de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	4	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas maneja eficientemente los equipos.					
	3	Apariencia del personal					
	5	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se preocupa de su apariencia.					
	6	La apariencia del colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas es aceptable.					
	4	Medios de comunicación					
	7	La información de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas es fluida por los medios de comunicación.					
	8	Se comunican en cuanto hay una respuesta de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
Capacidad de respuesta	1	Personal dispuestos a ayudar					
	9	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas le ofrece su ayuda.					
	10	Lo ayudan en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas a disipar cualquier duda que tenga.					
	2	Personal rápido para la atención					
	11	En la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se demora mucho esperando ser atendido.					
	12	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas atiende rápidamente.					
	3	Personal que responden a las consultas					
	13	Sus consultas en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas son respondidas rápidamente.					

	14	Las respuestas en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas no le generan más dudas.					
	4	Personal que informa					
	15	Es informado en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas de las comisiones u otro tipo de tasa.					
	16	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se preocupa de que este informado.					
Seguridad	1	Personal que transmite confianza					
	17	La información que se le brindan en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas es segura.					
	18	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas es discreto.					
	2	Personal bien informado					
	19	Es informado durante su atención en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	20	Ante consultas realizadas fue respondido inmediatamente en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	3	Personal con conocimiento de su labor					
	21	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas demuestra sus conocimientos en la atención.					
	22	Se siente engañado por el personal de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	4	Personal amable					
	23	Es atendido amablemente en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	24	Todo el personal se muestra amable en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
Confiabilidad	1	Cumplimiento de promesas a los clientes					
	25	Cumplen con lo que prometieron en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	26	Se esmeran en cumplir con la promesa realizada en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	2	Atención inmediata					
	27	La demora en la atención es justificada en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	28	El personal abusa del tiempo del paciente en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	3	Cumplir en el plazo establecido					
	29	Cumplen con sus plazos establecidos en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					

	30	Recibe disculpas cuando no cumplieron con el plazo en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
Empatía	1	Atención personalizada					
	31	Siente que recibió una atención personalizada en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	32	Es atendido por el mismo personal en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	2	Horario apropiado					
	33	El horario de atención es flexible en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	34	Todo el personal debe atender en refrigerio en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	3	Preocupación por los intereses de los clientes					
	35	Muestra preocupación por su situación en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	36	Se compromete con sus intereses en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	4	Entiende sus necesidades específicas					
	37	Entiende sus necesidades en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					
	38	Asume sus necesidades como propias en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.					

Tabla 1**Matriz de consistencia**

TITULO: Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018

AUTORES: Richard Abel Pizarro Llanos - Carlos Llontop

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES			
GENERAL	GENERAL	Variable 1: Calidad de atención			
		Dimensiones	Indicadores	Escala y valores	Rangos
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018?	Determinar cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	
			Apariencia del personal		
		Capacidad de respuesta	Medios de comunicación Personal dispuestos a ayudar Personal rápido para la atención	Ordinal 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre los elementos tangibles en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018?	Establecer cuál es la percepción de los usuarios sobre los elementos tangibles en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018.		Personal que responden a las consultas		
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018?	Definir cuál es la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018.	Seguridad	Personal que informa Personal que transmite confianza Personal bien informado	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la seguridad en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018?	Indicar cuál es la percepción de los usuarios sobre la seguridad en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018.		Personal con conocimiento de su labor Personal amable		

Ministerio de Energía y Minas, de Energía y Minas, 2018.
2018?

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la confiabilidad en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018?

Especificar cuál es la percepción de los usuarios sobre la confiabilidad en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018.

Confiabilidad

Cumplimiento de promesas a los clientes

Atención inmediatamente

25, 26, 27, 28, 29, 30

Cumplir en el plazo establecido

Atención personalizada al cliente

Horario apropiado para el cliente

Preocupación por los intereses de los clientes

31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38

Entiende sus necesidades específicas

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la empatía en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018?

Mencionar cuál es la percepción de los usuarios sobre la empatía en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018.

Empatía

Validez de instrumento

N°		Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de atención											
		DIMENSIONES / Items											
		DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES.											
		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	Las instalaciones físicas de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas están aseadas.				✓				✓				✓
2	Tratan de dar mayor espacio en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas para los usuarios.				✓				✓				✓
3	Se actualizan con frecuencia los equipos de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.				✓				✓				✓
4	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas maneja eficientemente los equipos.				✓				✓				✓
5	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se preocupa de su apariencia.				✓				✓				✓
6	La apariencia de los colaboradores de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas es aceptable.				✓				✓				✓
7	La información de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas es fluida por los medios de comunicación.				✓				✓				✓
8	Se comunican en cuanto hay una respuesta de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.				✓				✓				✓
		DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA.											
9	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas le ofrece su ayuda.				✓				✓				✓
10	Lo ayudan en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas a disipar cualquier duda que tenga.				✓				✓				✓
11	En la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se demora mucho esperando ser atendido.				✓				✓				✓
12	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas atiende rápidamente.				✓				✓				✓
13	Sus consultas en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas son respondidas rápidamente.				✓				✓				✓
14	Las respuestas en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas no le generan más dudas.				✓				✓				✓



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
---------------------------	---	--	---------------------------------------

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgs. Narvaez Arambari, Tereza DNI: 10122038

..... *Docente metodólogo*

27 de 10 del 2018

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de atención

DIMENSIONES / Items														
N°	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES.	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	Las instalaciones físicas de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas están asadas.				✓				✓					✓
2	Tratan de dar mayor espacio en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas para los usuarios.				✓				✓					✓
3	Se actualizan con frecuencia los equipos de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.				✓				✓					✓
4	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas maneja eficientemente los equipos.				✓				✓					✓
5	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se preocupa de su apariencia.				✓				✓					✓
6	La apariencia de los colaboradores de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas es aceptable.				✓				✓					✓
7	La información de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas es fluida por los medios de comunicación.			✓					✓					✓
8	Se comunican en cuanto hay una respuesta de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas.				✓				✓					✓
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.														
9	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas le ofrece su ayuda.				✓				✓					✓
10	Lo ayudan en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas a disipar cualquier duda que tenga.				✓				✓					✓
11	En la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se demora mucho esperando ser atendido.				✓				✓					✓
12	El colaborador de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas atiende rápidamente.				✓				✓					✓
13	Sus consultas en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas son respondidas rápidamente.				✓				✓					✓
14	Las respuestas en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas no le generan más dudas.			✓					✓					✓

DIMENSIÓN: EMPATÍA.

Observaciones:

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Codrardo Alla Silvanda
DNI: 40546864

Especialidad del validador: Administrador

18 de 10 de 2018

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Tabla de especificaciones

Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores
Calidad de atención	Elementos tangibles	21,05%	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Instalaciones físicas Equipos Apariencia del personal Medios de comunicación
	Capacidad de respuesta	21,05%	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Personal dispuestos a ayudar Personal rapido para la atención Personal que responden a las consultas Personal que informa
	Seguridad	21,05%	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	Personal que trasmite confianza Personal bien informado Personal con conocimiento de su labor Personal amable
	Confiabilidad	15,79%	25, 26, 27, 28, 29, 30	Cumplimiento de promesas a los clientes Atención inmediatamente Cumplir en el plazo establecido
	Empatía	21,05%	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	Atención personalizada al cliente Horario apropiado para el cliente Preocupación por los intereses de los clientes Entiende sus necesidades específicas

Detalle de confiabilidad

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Preg.01 Preg.02 Preg.03 Preg.04 Preg.05 Preg.06 Preg.07
Preg.08 Preg.09 Preg.10
Preg.11 Preg.12 Preg.13 Preg.14 Preg.15 Preg.16 Preg.17 Preg.18 Preg.19
Preg.20 Preg.21 Preg.22
Preg.23 Preg.24 Preg.25 Preg.26 Preg.27 Preg.28 Preg.29 Preg.30 Preg.31
Preg.32 Preg.33 Preg.34
Preg.35 Preg.36 Preg.37 Preg.38
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
  
```

Fiabilidad

Notas		
Salida creada		21-OCT-2018 10:10:36
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis

RELIABILITY

/VARIABLES=Preg.01 Preg.02

Recursos

Escala: A

Resumen

Casos	Vál
	Exc
	Tot

a. La eliminaci
variables del p

Estadístic

Alfa de Cronbach
.9

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Preg.01	1,73	,704	15
Preg.02	1,47	,640	15
Preg.03	1,80	,775	15
Preg.04	1,93	,799	15
Preg.05	1,80	,862	15
Preg.06	1,80	,676	15
Preg.07	2,07	,799	15
Preg.08	1,87	,743	15
Preg.09	1,80	,775	15
Preg.10	1,67	,816	15
Preg.11	1,67	,724	15
Preg.12	1,33	,488	15
Preg.13	1,60	,632	15
Preg.14	1,80	,561	15
Preg.15	1,80	,775	15
Preg.16	1,93	,799	15
Preg.17	1,80	,862	15
Preg.18	1,80	,676	15
Preg.19	2,07	,799	15
Preg.20	1,87	,743	15
Preg.21	1,80	,775	15
Preg.22	1,67	,816	15
Preg.23	1,67	,724	15
Preg.24	1,33	,488	15
Preg.25	1,60	,632	15
Preg.26	1,80	,561	15
Preg.27	1,87	,743	15
Preg.28	1,80	,775	15
Preg.29	1,67	,816	15
Preg.30	1,67	,724	15
Preg.31	1,33	,488	15
Preg.32	1,60	,632	15
Preg.33	1,80	,561	15
Preg.34	1,80	,775	15
Preg.35	1,93	,799	15
Preg.36	1,80	,862	15
Preg.37	1,80	,676	15
Preg.38	2,07	,799	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.01	64,87	154,124	,396	,898
Preg.02	65,13	156,124	,313	,899
Preg.03	64,80	153,314	,398	,898
Preg.04	64,67	156,238	,234	,900
Preg.05	64,80	150,029	,510	,896
Preg.06	64,80	152,600	,508	,896
Preg.07	64,53	155,552	,269	,900
Preg.08	64,73	151,067	,543	,895
Preg.09	64,80	159,457	,076	,903
Preg.10	64,93	147,067	,697	,893
Preg.11	64,93	150,067	,618	,894
Preg.12	65,27	157,924	,276	,899
Preg.13	65,00	153,714	,474	,897
Preg.14	64,80	154,743	,465	,897
Preg.15	64,80	153,314	,398	,898
Preg.16	64,67	156,238	,234	,900
Preg.17	64,80	150,029	,510	,896
Preg.18	64,80	152,600	,508	,896
Preg.19	64,53	155,552	,269	,900
Preg.20	64,73	151,067	,543	,895
Preg.21	64,80	159,457	,076	,903
Preg.22	64,93	147,067	,697	,893
Preg.23	64,93	150,067	,618	,894
Preg.24	65,27	157,924	,276	,899
Preg.25	65,00	153,714	,474	,897
Preg.26	64,80	154,743	,465	,897
Preg.27	64,73	151,067	,543	,895
Preg.28	64,80	159,457	,076	,903
Preg.29	64,93	147,067	,697	,893
Preg.30	64,93	150,067	,618	,894
Preg.31	65,27	157,924	,276	,899
Preg.32	65,00	153,714	,474	,897
Preg.33	64,80	154,743	,465	,897
Preg.34	64,80	153,314	,398	,898
Preg.35	64,67	156,238	,234	,900

Preg.36	64,80	150,029	,510	,896
Preg.37	64,80	152,600	,506	,896
Preg.38	64,53	155,552	,269	,900

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
66,00	161,543	12,710	38

Validación

Nº	DIMENSIONES / ítems		X	DE	V Aiken
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Las instalaciones físicas de la DGAAM están aseadas.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
2	Tratan de dar mayor espacio en la DGAAM para los usuarios.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
3	Se actualizan con frecuencia los equipos de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
4	El colaborador de la DGAAM maneja eficientemente los equipos.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
5	El colaborador de la DGAAM se preocupa de su apariencia.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
6	La apariencia de los colaboradores de la DGAAM es aceptable.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
7	La información de la DGAAM es fluida por los medios de comunicación.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
8	Se comunican en cuanto hay una respuesta de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	El colaborador de la DGAAM le ofrece su ayuda.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
10	Lo ayudan en la DGAAM a disipar cualquier duda que tenga.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
11	En la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas se demora mucho esperando ser atendido.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
12	El colaborador de la DGAAM atiende rápidamente.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
13	Sus consultas en la DGAAM son respondidas rápidamente.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00

		Claridad	4	0.00	1.00
14	Las respuestas en la DGAAM no le generan más dudas.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
15	Es informado en la DGAAM de las comisiones u otro tipo de tasa.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
16	El colaborador de la DGAAM se preocupa de que este informado.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
17	La información que se le brindan en la DGAAM es segura.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	3	0.00	1.00
18	El colaborador de la DGAAM es discreto.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
19	Es informado durante su atención en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
20	Ante consultas realizadas fue respondido inmediatamente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
21	El colaborador de la DGAAM demuestra sus conocimientos en la atención.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
22	Se siente engañado por el personal de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
23	Es atendido amablemente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
24	Todo el personal se muestra amable en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
25	Cumplen con lo que prometieron en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
26	Se esmeran en cumplir con la promesa realizada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
27	La demora en la atención es justificada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00

		Claridad	4	0.00	1.00
28	El personal abusa del tiempo del paciente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
29	Cumplen con sus plazos establecidos en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
30	Recibe disculpas cuando no cumplieron con el plazo en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
31	Siente que recibió una atención personalizada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
32	Es atendido por el mismo personal en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
33	El horario de atención es flexible en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
34	Todo el personal debe atender en refrigerio en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
35	Muestra preocupación por su situación en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
36	Se compromete con sus intereses en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
37	Entiende sus necesidades en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
38	Asume sus necesidades como propias en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00

Nº	DIMENSIONES / ítems		X	DE	V Aiken
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Las instalaciones físicas de la DGAAM están aseadas.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
2	Tratan de dar mayor espacio en la DGAAM para los	Relevancia	3	0.00	1.00

	usuarios.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
3	Se actualizan con frecuencia los equipos de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
4	El colaborador de la DGAAM maneja eficientemente los equipos.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
5	El colaborador de la DGAAM se preocupa de su apariencia.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
6	La apariencia de los colaboradores de la DGAAM es aceptable.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
7	La información de la DGAAM es fluida por los medios de comunicación.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
8	Se comunican en cuanto hay una respuesta de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	El colaborador de la DGAAM le ofrece su ayuda.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
10	Lo ayudan en la DGAAM a disipar cualquier duda que tenga.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
11	En la DGAAM se demora mucho esperando ser atendido.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
12	El colaborador de la DGAAM atiende rápidamente.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
13	Sus consultas en la DGAAM son respondidas rápidamente.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
14	Las respuestas en la DGAAM no le generan más dudas.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
15	Es informado en la DGAAM de las comisiones u otro tipo de tasa.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
16	El colaborador de la DGAAM se preocupa de que este	Relevancia	3	0.00	1.00

	informado.	Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
17	La información que se le brindan en la DGAAM es segura.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	3	0.00	1.00
18	El colaborador de la DGAAM es discreto.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
19	Es informado durante su atención en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
20	Ante consultas realizadas fue respondido inmediatamente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
21	El colaborador de la DGAAM demuestra sus conocimientos en la atención.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
22	Se siente engañado por el personal de la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
23	Es atendido amablemente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
24	Todo el personal se muestra amable en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
25	Cumplen con lo que prometieron en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
26	Se esmeran en cumplir con la promesa realizada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
27	La demora en la atención es justificada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
28	El personal abusa del tiempo del paciente en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
29	Cumplen con sus plazos establecidos en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00

30	Recibe disculpas cuando no cumplieron con el plazo en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
31	Siente que recibió una atención personalizada en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	3	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
32	Es atendido por el mismo personal en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
33	El horario de atención es flexible en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
34	Todo el personal debe atender en refrigerio en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
35	Muestra preocupación por su situación en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
36	Se compromete con sus intereses en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
37	Entiende sus necesidades en la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00
38	Asume sus necesidades como propias la DGAAM.	Relevancia	3	0.00	1.00
		Pertinencia	4	0.00	1.00
		Claridad	4	0.00	1.00

En la tabla 2, se determinó que el instrumento es válido en base al Coeficiente de Validez V de Aiken, con un resultado de 1 para cada una de las preguntas.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Diana Huamaní Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas", del (de la) estudiante Richard Abel Pizarro Llanos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... *Lima 09/09/2019*



Firma

DIANA HUAMANI CAJALEÓN

DNI: *43648948*

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Resumen de coincidencias X

29 %

1	Estadística 1 Universidad Temario por capítulos	12% >
2	estadística univ.edu.pe temario por capítulos	7% >
3	www.estadística.com Temario por capítulos	1% >
4	www.universidad.com temario por capítulos	1% >
5	tiempo.edu.pe temario por capítulos	1% >
6	Estadística 1 Universidad Temario por capítulos	1% >
7	www.escuela.un.edu.pe Temario por capítulos	1% >



FACTILIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESTILTA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

[illegible]

USO PARA OBTENIR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciado en Administración

411085
Wagner, Vol. Thomas (born
Cable, George) (born 1900)

THE NEW YORK PUBLIC LIBRARY
ASTOR LENOX TILDEN FOUNDATION
500 5TH AVENUE
NEW YORK, N. Y. 10017

THE DIVERSITY OF THE FACIES OF DISTURBANCES

© 2011



Yo, Diana Huamaní Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas", del (de la) estudiante Carlos Gabriel Llontop Alarcon, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... *Lima, 09/09/2019*



Firma

DIANA HUAMANI CAJALEÓN

DNI: *43648943*

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

10 < 29 de 43 > ②

29 %



...the ...

THIS PAPER OBTAINED FROM THE PROVISIONAL DE:

2.1.1 数据仓库

By Robert M. H. Smith, Editor

467250

TABLE I
MATERIALS AND METHODS

IDENTIFICATION

Issue: Purs
Alec 2119



1	Entregado a Universidade Trabalho em rede	12% >
2	Intercâmbio com rede por Internet ou telefone	7% >
3	Atividade desenvolvida com alunos em rede	1% >
4	Atividade desenvolvida com alunos em rede	1% >
5	Atividade em rede fora da instituição	1% >
6	Entregado a Universidade Trabalho em rede	1% >
7	Atividade em rede por Internet ou telefone	1% >



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Richard Abel Pizarro Llanos, identificado con DNI No 21139827, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x)) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 21139827

FECHA: 07 de octubre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Carlos Llantop Alarcón, identificado con DNI No 25790175, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ☒ , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de atención en el acceso a la información pública en la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del Ministerio de Energía y Minas, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 25790175

FECHA: 09 de 09 del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

HUAMANI CAJALEÓN, DIANA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RICHARD ABEL PRUITO LLANOS

INFORME TITULADO:

Calidad de Atención en el Acceso a la Información Pública

de la Dirección General de Asuntos Ambientales Marinos del
Ministerio de Energía y Minas - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 15-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 11 (ONCE)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DIANA HUAMANI CAJALEÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

HUAMANÍ CAJALCÓN, DIANA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARLOS GABRIEL LLONTAP ALARCÓN

INFORME TITULADO:

Calidad de Atención en el Acceso a la Infraestructura Pública
de la Dirección General de Asuntos Ambientales Mineros del
Ministerio de Energía y Minas - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 15-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 12 (DCE)



DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DIANA HUAMANÍ CAJALCÓN